

*A Monsieur le Président de la Chambre des Représentants,  
A Monsieur le Ministre des Affaires sociales et des Pensions,  
A Madame la Présidente du Comité consultatif pour le secteur des Pensions,*

*L'article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions, prévoit que le Collège des Médiateurs vous adresse annuellement, dans le courant du mois de mars, un rapport sur ses activités de l'année écoulée.*

*Vous trouverez ci-après le troisième rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions qui couvre la période du 1er mars 2001 au 28 février 2002.*

*Il livre non seulement un aperçu détaillé de ses activités, une analyse des dossiers traités parmi les plus significatifs, ainsi que des données chiffrées, mais également les recommandations officielles ainsi que les recommandations générales établies dans le cadre ou à la suite de l'instruction des plaintes.*

*Entre-temps, le Service de médiation pour les Pensions a atteint sa vitesse de croisière. L'effectif du personnel s'est enrichi des compétences de deux collaborateurs afin d'encore améliorer la qualité du service proposé.*

*Notre mission de médiation et de conciliation entre le citoyen et l'administration est de mieux en mieux comprise par le citoyen grâce aux campagnes d'information ainsi qu'au bouche à oreille de la part des pensionnés qui ont déjà fait appel à nos services.*

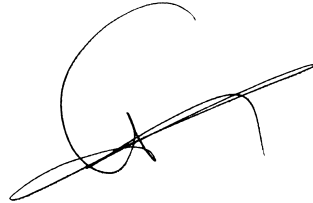
*De la lecture des questions parlementaires, il ressort également que nos rapports font l'objet d'une lecture attentive de la part des parlementaires. Par ailleurs, nous continuons d'insister pour que nos rapports soient soumis à discussion au sein de la Commission parlementaire ad hoc.*

*Le rapport est rendu public. Il est disponible dans toutes les bibliothèques publiques.*

*Le Collège des médiateurs pour les Pensions,*



*Jean Marie Hanneesse*



*Guido Schuermans*

## *Introduction*

---

Le présent Rapport annuel du Service médiation pour les Pensions couvre la période courant du 1er mars 2001 au 28 février 2002.

Le Rapport annuel 2001 présente la même structure que celle des rapports précédents. Il comprend donc quatre parties.

Dans la première partie, nous abordons les activités et les moyens mis à disposition du Service de médiation pour les Pensions. Nous y reprenons également les principes de base de la fonction d'ombudsman et les conditions essentielles à leur mise en pratique compte tenu de leur caractère primordial pour le bon fonctionnement du Service.

La deuxième partie couvre l'examen et l'analyse des plaintes.

Cette partie s'ouvre sur les données statistiques. Celles-ci ont une double fonction : donner une idée fidèle et détaillée des plaintes et de leur traitement, et permettre une évaluation du fonctionnement du Service de médiation pour les Pensions. Le chapitre essentiel de cette partie porte sur l'analyse, par administration, des plaintes les plus significatives, ainsi que sur le suivi qui a été donné aux propositions que nous avons formulées dans nos rapports précédents. Cette partie se clôture par l'examen et l'analyse des plaintes à caractère général et des demandes d'informations, à l'égard desquelles nous ne sommes pas compétents mais qui méritent d'être commentées.

La troisième partie reprend la synthèse des recommandations officielles et des recommandations générales que nous faisons ou avons faites à l'occasion de l'examen des plaintes.

Les annexes de la quatrième partie contiennent à nouveau les adresses de contact des services de pensions étant donné que le manque de connaissance de leurs canaux d'informations constitue toujours un maillon faible dans la chaîne qui relie le citoyen aux services de pensions.

Qu'il nous soit permis également de remercier nos collaborateurs pour leur enthousiasme et leur investissement durant l'année écoulée ! C'est la deuxième année déjà qu'ils ont fait face avec beaucoup de flexibilité à l'augmentation des plaintes consécutives à une campagne d'information.

Enfin, nous attirons également l'attention du lecteur sur le fait que dans certains textes nous n'avons utilisé que le genre masculin. Toutefois, les commentaires valent tant pour les femmes que pour les hommes. Ce choix n'a d'autre objectif que de ne pas surcharger le texte.



GUIDO SCHUERMANS



JEAN MARIE HANNESE



# *Le Service de médiation pour les Pensions*

## *Les principes régissant la fonction d'Ombudsman*

## *Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition*

## *Conclusion*

Nous vivons dans un état social moderne où l'individu est respecté et activement protégé. Les valeurs démocratiques sont ancrées dans des lois qui garantissent aux citoyens un traitement correct et équitable de la part de l'autorité.

Cependant cette « autorité », ses institutions et ses structures, relèvent du travail et de l'intervention de l'homme.

Dès lors, le risque subsiste que le citoyen ne soit pas traité adéquatement par ces services.

L'expérience pratique démontre que certains citoyens ne se sentent pas la force de faire valoir leurs droits à l'égard des grandes institutions bureaucratiques et sollicitent la protection de l'ombudsman.

Philippe Giddings, expert en sciences politiques et administratives, professeur et membre du Centre d'études de l'Ombudsman à l'Université de Reading en Grande-Bretagne, s'exprime ainsi :

« Where there is administration, there will  
always be the possibility, indeed the probability, of maladministration.

...

So in a future in which we can confidently expect to encounter, the malfunctioning of government, the abuse of power and the occurrence of maladministration, there will be many wrongs inflicted upon citizens and a compelling need for a vigorous and effective Ombudsman institution to provide a means by which those wrongs can be put right”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Philip GIDDINGS, “The future of the Ombudsman” in *Righting Wrongs*, 1999, IOS Press, Hollande, p. 471

## *Les principes régissant la fonction d'Ombudsman*

Après deux ans et neuf mois d'expérience, les services de pensions ont acquis une meilleure connaissance de notre manière de travailler. Nous avons également constaté une résonance progressive certaine de nos rapports annuels auprès de la Chambre des Représentants. En fait, les contours de la fonction de médiation dans le secteur des pensions se dessinent de plus en plus clairement.

C'est pour cette raison qu'il est peut-être bon, avant même d'examiner les activités et les moyens du Service, de rappeler succinctement les principes qui régissent la fonction de médiation.

### *Caractéristiques spécifiques de la fonction d'Ombudsman*

Les caractéristiques spécifiques de la fonction d'Ombudsman sont définies de manière concise par l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), organisation créée en 1978 afin de promouvoir le concept de l'Ombudsman et d'en promouvoir le développement à l'échelle mondiale.

La fonction d'Ombudsman est assumée par un Ombudsman ou Médiateur qui est désigné ou élu sur la base d'un texte légal. Cette fonction répond aux caractéristiques suivantes :

- 1° l'examen des plaintes de toute personne ou organisation à propos d'une décision ou d'une mauvaise gestion, qui aurait eu lieu avec ou sans rapport à un problème administratif, mais qui aurait été commise par un fonctionnaire relevant d'une autorité administrative tombant dans le champ de compétence défini;
- 2° la formulation de recommandations, lorsque l'enquête révèle que le citoyen a effectivement été lésé par l'administration;
- 3° l'établissement d'un rapport destiné au Législateur, soit directement, soit via un Ministre, et portant sur ses constatations et ses recommandations à propos des dossiers examinés;
- 4° l'exercice de ses fonctions en toute indépendance, notamment à l'égard des services pour lesquels il est compétent.

Des pans complémentaires du concept de l'ombudsman sont abordés dans une étude approfondie réalisée sur le thème de l'ombudsman par Gerald E. Caiden.

« The ombudsman is an independent and non-partisan officer (or committee of officers...) often provided for in the Constitution, who supervises the administration. He deals with specific complaints from the public against administrative injustice and maladministration. He has the power to investigate, report upon, and make recommendations about individual cases and administrative procedures.

He is not a judge or a tribunal, and he has no power to make orders or to reverse administrative action. He seeks solutions to problems by a process of investigation and conciliation. His authority and influence derive from the fact of appointed by and reports to one of the principal organs of state, usually either the parliament or the chief executive<sup>2</sup>.

Le contenu de l'arrêté d'instauration du Service de médiation pour les Pensions<sup>3</sup> s'inscrit parfaitement dans ce paysage : pouvoir d'instruction, pouvoir de faire des recommandations, de faire rapport au Législateur et au Ministre, indépendance.

### Conditions essentielles

Afin d'accomplir avec succès cette fonction, une série d'autres conditions tout aussi essentielles doivent être remplies<sup>4</sup>.

L'ombudsman doit être « *visible* ». Un service de médiation n'est pas d'un grand secours lorsque ses clients potentiels ignorent son existence ou son mode de fonctionnement, c'est encore moins le cas lorsque le service est difficile à joindre.

C'est pourquoi « *l'accessibilité* » et l'absence d'obstacles pour actionner le service de l'ombudsman constituent également des aspects vitaux nécessaires à son bon fonctionnement.

Simultanément, la « *crédibilité* » dont jouit l'ombudsman tant aux yeux du public que des administrations à l'égard desquelles il est compétent, est également une condition de succès de sa mission. Pour toute clarté, l'ombudsman doit être « *indépendant* » et « *impartial* » et être ainsi perçu par le monde extérieur.

Les pouvoirs d'instruction de l'ombudsman doivent être « *adéquats* » de sorte que le plaignant soit convaincu que rien ne sera caché à l'ombudsman lors de l'instruction de la plainte.

<sup>2</sup> Gerald E. CAIDEN, Niall MAC DERMOT and Ake SANDLER, "The institution of ombudsman" in Gerald E. Caiden, International Handbook of the Ombudsman - Evolution and Present Function, Westport, Connecticut, London, England, 1983

<sup>3</sup> Arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions, entre autres les articles 3, 7, 9, 13, 16 et 17, voir annexe 1, pp. 172 sq

<sup>4</sup> Roy GREGORY et Philip GIDDINGS, "The Ombudsman Institution: Growth and Development" in Righting Wrongs, op.cit., p. 5



Outre ces aspects, il faut que le travail de l'ombudsman soit « *effectif* » dans le sens qu'il doit atteindre des résultats. Ceci signifie que l'ombudsman doit tout faire pour que les recommandations et suggestions qu'il fait pour améliorer le fonctionnement des services ou pour réparer des erreurs, soient acceptées et mises à exécution.

Daniel Jacoby, Ombudsman du Québec et Secrétaire de l'Institut International de l'Ombudsman (I.I.O.), écrit à ce propos :

« C'est donc dire que l'efficacité de l'ombudsman se rapporte à la mission première de ce dernier : à la fois veiller à ce que règne l'Etat de droit, à ce que les droits fondamentaux des citoyens et les lois soient respectées par l'Administration et veiller à corriger les dysfonctionnements administratifs (élimination de formalités, réduction de délais, révision de processus décisionnels laissant place à l'arbitraire...). Par conséquent, cette mission comporte deux volets : surveiller et corriger, s'il y a lieu, la conduite de l'Administration.

D'un côté, ce sont certes les pouvoirs et immunités de l'ombudsman qui lui confèrent une capacité, plus ou moins grande selon le cas, de surveiller l'Administration. Cependant, comme il ne doit pas se substituer à l'Administration qu'il surveille, il ne peut apporter lui-même de correctifs aux situations qu'il juge préjudiciables ; il doit recommander. C'est pourquoi l'efficacité de l'ombudsman, le fait qu'il réussisse à faire implanter ses recommandations par l'Administration, repose sur sa capacité à les faire accepter et comprendre par cette dernière .»<sup>5</sup>

Enfin le médiateur qui exerce une mission publique avec les deniers publics est tenu de rendre des comptes. Par le biais de ses rapports qui sont rendus publics, il doit rendre des comptes au peuple, que ce soit de manière directe ou via ses représentants élus, de la manière dont il a assumé ses fonctions et de l'usage efficace qu'il a fait des moyens qui lui ont été confiés.

<sup>5</sup> Dr Daniel JACOBY, Texte de l'exposé tenu à la VIIe Conférence mondiale des Ombudsmans, « Contrebalancer l'exercice du pouvoir gouvernemental et son imputabilité – Le rôle de l'Ombudsman », DURBAN, République d'Afrique du Sud, 30 octobre – 2 novembre 2000, p. 1-2

## ***Les activités du Service de médiation pour les Pensions et les moyens mis à sa disposition***

### ***Les activités***

#### ***Les protocoles d'accord***

Afin de garantir un traitement des plaintes aussi fluide que possible ainsi qu'un maximum d'efficacité et de pertinence dans notre travail, nous mettons tout en œuvre afin d'établir un protocole d'accord dans lequel les relations réciproques sont clairement définies avec chaque service de pensions, et cela également à l'égard des institutions ou services relevant de la sphère de droit privé comme des compagnies d'assurances ou des caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants.

Nous continuons de poursuivre cet objectif.

Durant cette année d'exercice, nous avons encore pu conclure un accord avec : « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes, « Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, la Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM, le Groupe d'assurances sociales « Groupe S » et avec Belgacom.

Voici la liste des institutions et services avec lesquels un protocole d'accord a été signé.

#### ***Ministères et parastataux sociaux***

- ◆ l'Administration des Pensions auprès du Ministère des Finances (AP)
- ◆ la Direction des Pensions du Service Central des Dépenses Fixes auprès du Ministère des Finances (SCDF)
- ◆ l'Office de Sécurité Sociale d'Outre-Mer (OSSOM)
- ◆ l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI)
- ◆ l'Office National des Pensions (ONP)

***Entreprises publiques***

- ◆ Belgacom
- ◆ la SNCB

***Services de pensions relevant de la sphère de droit privé***

Compagnie d'assurance

- ◆ la Société mutuelle des administrations publiques (SMAP)

Caisses d'assurances sociales pour travailleurs indépendants

- ◆ « Acerta » Caisse d'assurances sociales
- ◆ « Integrity » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « Arenberg » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants
- ◆ « L'Intersociale » Caisse d'assurances sociales pour professions indépendantes
- ◆ « Multipen » Caisse d'assurances sociales pour l'agriculture, les classes moyennes et les professions libérales
- ◆ Caisse libre d'assurances sociales - « L'indépendant neutre – Meuse et Escaut »
- ◆ Caisse d'assurances sociales « Groupe S »
- ◆ la Caisse nationale interprofessionnelle d'assurances sociales « CNASTI »
- ◆ Caisse d'Assurances Sociales de l'UCM
- ◆ Le fonds social d'assurances pour indépendants VEV

Nous poursuivons nos démarches à l'égard des quatre caisses d'assurances sociales restantes : « l'Interfédérale » Caisse libre d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, « Partena » Caisse d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, « HDP » Caisse d'assurances sociales pour indépendants et « l'Entraide » Caisse d'assurances sociales pour indépendants.

Au terme de ces douze mois d'activité, tous les protocoles d'accord ont fait l'objet d'une évaluation. Etant donné qu'à l'instar de l'année passée, cette évaluation était positive, il n'a dès lors pas été nécessaire d'y apporter de modification.

***Communication***

Durant l'année écoulée, nous avons persévéré dans le renforcement de la notoriété du Service de médiation pour les Pensions et l'amélioration de ses méthodes de travail.

***Conférence de presse du 11 avril 2001 : présentation du Rapport annuel 2000***

La présentation du Rapport annuel 2000 qui a eu lieu lors de la conférence de presse du 11 avril 2001, a de nouveau attiré l'attention des médias. Tous les grands journaux belges et les principales chaînes de télévision et de radio en ont fait l'écho.

Au terme de la conférence de presse, le rapport annuel a été officiellement remis au Ministre des Affaires sociales et des Pensions qui s'était fait représenter, cette année, par la Commissaire du Gouvernement à la Sécurité sociale.

***Assemblée plénière du Comité consultatif pour le Secteur des Pensions le 14 juin 2001***

Le rapport annuel du Service de médiation pour les Pensions est non seulement adressé à la Chambre des Représentants et au Ministre des Pensions mais il est également adressé au Comité consultatif pour le Secteur des Pensions<sup>6</sup>. A cette occasion, le Comité nous invite chaque année à l'une de ses assemblées plénières, afin de discuter du contenu du rapport annuel. La plupart des organisations les plus représentatives des seniors y sont activement présentes.

Cette année nous avons pris part à la réunion plénière du 14 juin 2001 qui a été largement consacrée à la discussion du Rapport annuel 2000. Durant la discussion, il nous a été possible de le commenter et de répondre aux questions de ses membres.

***Campagne d'information de novembre et décembre 2001***

Tout comme la première, notre deuxième campagne d'information a été confiée au Service fédéral d'Information (S.F.I.) qui répondait à nouveau de la bonne fin de la campagne et de sa coordination.

Nous avons privilégié les mêmes axes principaux que l'année passée, c'est à dire :

- ◆ la campagne est directement dirigée vers le public-cible : les pensionnés et les futurs pensionnés ;
- ◆ la campagne du Service de médiation se joue sur deux niveaux : le premier niveau vise à asseoir sa notoriété, le second niveau vise à diffuser une information détaillée sur le fonctionnement du service médiation et sur la manière d'agir lorsqu'il est sollicité ;

<sup>6</sup> Article 17 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions ; voir annexe p. 172

- ◆ le succès de la campagne ne peut hypothéquer la qualité du travail des ombudsmans.

Le Service fédéral d'Information a concrètement pris en charge :

- ◆ le développement du concept, sa finalisation et la réservation d'espaces publicitaires dans les périodiques principalement destinés aux seniors : Soir Magazine, Télépro, Touring (Fr), Femmes d'aujourd'hui, Plus Magazine (Fr et NL), Sélection ainsi que Kerk & Leven, Dag Allemaal, Genieten, Actief, et Grenz-Echo ;
- ◆ la création d'un dépliant en allemand intitulé « Klagen über Ihre Pension ? Der Ombudsman für Pensionen hört Ihnen zu »;
- ◆ le suivi et la coordination.

Les annonces publicitaires, qui renvoyaient aux dépliants, ont été publiées entre le 19 novembre et le 19 décembre 2001. Le contenu du message avait subi une légère modification comparativement au texte de l'année 2000. Le message actuel insistait en particulier sur le fait que le Service de médiation pour les Pensions n'est pas habilité à répondre aux demandes d'informations.

Depuis le mois d'octobre 2000, des dépliants sont en permanence disponibles dans tous les bureaux de Poste du pays dans le cadre du projet « Boîte postale 3000 ». Ils y sont gratuitement mis à disposition du public qui peut les emporter.

Le dépliant renseigne les plaignants potentiels quant au mode de fonctionnement et de saisine du Service de médiation pour les Pensions.

Il est dorénavant disponible dans les trois langues nationales : français, néerlandais et allemand. Une traduction en anglais sera disponible très prochainement.

L'impact de la campagne a de nouveau été fort sensible. Cette fois, c'est durant plus de trois mois que le Service de médiation pour les Pensions a été assailli d'appels téléphoniques, et que des plaintes écrites lui parvenaient en nombre<sup>7</sup>. A ce jour, les effets de la campagne se font encore ressentir.

### ***Mailing aux organisations de seniors***

Parallèlement à la campagne, et à l'instar de l'année passée, nous avons adressé un mailing à plus de 200 organisations de seniors et d'associations qui oeuvrent pour et avec eux. Nous leur

<sup>7</sup> Pour les chiffres, voir Partie II, pp. 22 et sq., notamment p. 35

avons à nouveau demandé de relayer les informations pratiques relatives au fonctionnement et aux compétences du Service de médiation pour les Pensions dans leurs propres publications et de les diffuser lors de leurs activités.

En outre, nous avons également élargi nos contacts notamment à l'égard de la FERPA (European Federation of Retired an Elderly Persons) et d'organisations de consommateurs tels que Test Achat par exemple.

Plus de 16.000 dépliant ont été transmis à ces organisations durant l'exercice 2001.

### ***Notoriété à l'étranger***

Si l'on compare cette année aux deux exercices précédents, nous constatons une augmentation manifeste du nombre de plaintes de pensionnés résidant à l'étranger<sup>8</sup>. Ceux-ci ont généralement trouvé par eux-mêmes nos coordonnées.

Le contenu de ces plaintes confirme que, même à l'étranger, il y a un grand besoin d'information à propos du Service de médiation pour les Pensions.

Afin de rencontrer ce besoin, nous avons pris contact avec le Ministère des Affaires étrangères. Après avoir interrogé les différents consulats et ambassades de Belgique, le Ministère nous a commandé 9.000 dépliant pour ses postes diplomatiques.

Sur la lancée, l'Union francophone des Belges à l'étranger et la Stichting Vlamingen in de Wereld ont été contactées et ont également reçu des exemplaires du dépliant et des Rapports annuels.

### ***Conférences***

Plusieurs organisations de seniors nous ont invités afin d'expliquer, partout dans le pays, le travail du Service de médiation pour les Pensions et ses missions.

Durant le salon Happy Time, destiné aux seniors dynamiques, qui s'est tenu à Arlon du 2 au 4 novembre 2001, des conférences ont été tenues pour un public de 80 personnes environ.

Parallèlement, nous avons également répondu à l'invitation d'étudiants qui souhaitent partager notre expérience de la médiation.

Le « Haut Institut Pédagogique Roger Guilbert », sur le Campus du CERIA à Anderlecht, nous a également sollicités pour un exposé, à propos de notre travail, destiné aux étudiants de post-graduat en médiation.

<sup>8</sup> Pour les chiffres, voir Partie II, pp. 22 et sq.

Le Collège des médiateurs a également tenu un exposé destiné aux étudiants de la Faculté de droit de Namur sur la fonction d'Ombudsman, et en particulier sur celle de médiation en matière de Pensions. Cet exposé a eu lieu aux Facultés universitaires Notre Dame de la Paix de Namur le 27 février 2002 dans le cadre d'une journée de rencontre avec des professionnels du droit.

### ***Relations extérieures***

Si le Collège a bien des contacts quotidiens avec les services et les autres administrations en charge des pensions, il veille également à entretenir des contacts réguliers avec ses collègues belges et étrangers. Ces démarches traduisent sa préoccupation d'offrir un service optimal aux plaignants.

La transmission adéquate de son dossier au collègue compétent, belge ou étranger, en est un exemple. Il en va de même de la bonne collaboration avec ces collègues, en particulier dans le cas de compétences complémentaires ou connexes. En effet, les plaintes sur les pensions ne portent pas toujours sur une matière purement belge ou fédérale. Il arrive que d'autres instances soient également impliquées dans la problématique. En matière de paiement de la pension, ce sont par exemple les organismes financiers ou La Poste.

Par ailleurs, ces contacts revêtent un caractère particulièrement utile dans le suivi des évolutions de la réflexion portant sur la fonction d'ombudsman et d'une manière générale, sur la remise en cause de points de vue, de méthodes de travail et de critères appliqués dans l'accomplissement de la mission de médiation.

### ***La Commission permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO)***

La CPMO est un réseau informel belge auquel sont affiliés tous les médiateurs et ombudsmans institutionnels à l'exception des Médiateurs fédéraux et du Médiateur de la Région wallonne.

La CPMO tend à adopter une position commune à l'égard de divers sujets susceptibles de promouvoir le bon fonctionnement des services de médiation et de stimuler la réflexion sur les thèmes indispensables au bon accomplissement de leurs missions.

Les résultats concrets acquis au bénéfice du citoyen consistent principalement en une collaboration fluide et correcte entre services, ainsi qu'en un transfert efficace des plaintes.

Durant l'année écoulée, beaucoup de temps et d'énergie ont été investis dans la préparation de la création d'un site-portal donnant accès à tous les sites internet des différents Services de Médiation.

## ***Les moyens à disposition du Service de médiation pour les Pensions***

### ***Les ressources humaines***

#### ***Les collaborateurs***

Initialement, le Collège pouvait compter sur un cadre de 4 collaborateurs de niveau 1 et 4 de niveau 2 ou 2+. Les collaborateurs sont tous des fonctionnaires fédéraux nommés faisant l'objet d'une mise à disposition pour une mission d'intérêt général. Ils conservent le statut pécuniaire et administratif dont ils bénéficiaient dans leur administration d'origine.

Entre-temps, du fait d'une notoriété croissante du Service de médiation pour les Pensions, le volume de travail a fortement augmenté. Le délai moyen de traitement des plaintes a également commencé à s'élever. Afin de réduire la durée de traitement des dossiers, nous avons demandé un élargissement du cadre au Ministre des Pensions. En effet, l'arrêté royal du 15 mars 1999<sup>9</sup> offrait la possibilité d'élargir le personnel à concurrence de deux collaborateurs de niveau 2 ou 3.

Le Ministre a marqué son accord à notre requête par l'arrêté ministériel du 14 mars 2001<sup>10</sup>.

L'appel aux candidats a été publié au Moniteur belge du 23 mars 2001. Il portait sur deux fonctionnaires de niveau 2 : un fonctionnaire chargé de l'examen des plaintes, et un fonctionnaire chargé de tâches de secrétariat. Le Ministre a mis à disposition du Service les deux candidats qui avaient la préférence du Collège, à partir du 1<sup>er</sup> mai 2001.

Grâce à l'adjonction de ces deux collaborateurs, l'effectif du personnel se présente comme suit :

- ◆ trois examinateurs de niveau 1
- ◆ cinq examinateurs de niveau 2 ou 2+
- ◆ un collaborateur de niveau 2 chargé de fonctions de secrétariat
- ◆ un collaborateur de niveau 1 chargé de la communication

Selon le critère linguistique, le Service est composé de quatre collaborateurs francophones et de six collaborateurs néerlandophones.

Parmi les collaborateurs néerlandophones, trois disposent d'un brevet de connaissance de la langue française. Un des collaborateurs francophones dispose d'un brevet de connaissance de la langue allemande.

<sup>9</sup> Arrêté royal du 15 mars 1999 portant exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions

<sup>10</sup> Arrêté ministériel du 14 mars 2001 portant exécution de l'article 1 de l'arrêté royal du 15 mars 1999 en exécution de l'article 2 de l'arrêté royal du 27 avril 1997 instaurant un Service de médiation pour les Pensions en application de l'article 15, 5° de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions



### **La formation**

Durant cette année, la formation permanente a couvert des sujets divers et variés : la fonction de médiation, les évolutions sociales et juridico-techniques en matière de sécurité sociale et en matière de pensions, la qualité de service, ainsi que diverses formations pratiques. Tant nos collaborateurs que nous-mêmes avons pris part aux différentes formations, journées d'étude, congrès et colloques.

- ◆ « 1<sup>ère</sup> Conférence sur la qualité des services publics en Belgique : échange des bonnes pratiques » - à l'initiative des Ministres de la Fonction publique des gouvernements fédéral, des Communautés et des Régions, les 10 et 11 octobre 2001.
- ◆ « L'Ombudsman : quelles valeurs au cœur de la fonction ? » - Séminaire organisé par la Fondation Roi Baudouin, le 23 octobre 2001.
- ◆ « Vers une nouvelle architecture pour la protection sociale en Europe ? Les régimes de pensions en perspective » - Conférence internationale organisée par le Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement, les 19 et 20 octobre 2001.
- ◆ « L'harmonisation technique de la sécurité sociale » - Journée d'étude organisée par la section belge de l'Institut européen pour la sécurité sociale, le 26 octobre 2001.
- ◆ « Les pensionnés ont-ils encore leur mot à dire au sujet de leur pension ? » - conférence européenne dans le cadre de la Présidence belge organisée par le Comité Consultatif pour le Secteur des Pensions, le 8 novembre 2001.
- ◆ « Espace judiciaire et social européen » - Colloque organisé sous les auspices de la Commission européenne, le Ministère de la Justice et le Ministère de l'Emploi et du Travail, les 5 et 6 décembre 2001.
- ◆ « La protection sociale complémentaire dans l'Union Européenne ; la problématique des pensions et des soins de santé » – 6<sup>ème</sup> colloque – Droit européen des Assurances, organisé par le DES (Diplôme d'études spécialisées en droit et économie des assurances de l'UCL) et le CRIS (Centrum voor Verzekeringwetenschappen van de K.U. Leuven), les 19 et 20 décembre 2001.
- ◆ « Les droits fondamentaux comme balises pour un droit social renouvelé » - Congrès organisé par l'unité d'enseignement et de recherche en Droit social et l'Association des Alumni - Droit de la VUB, le 13 décembre 2001.

- ◆ Formation informatique Frontpage, organisée par la cellule Internet du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement, les 1, 2 août, 17 octobre et 13 novembre 2001.
- ◆ Formation Access, organisée par le service Accueil et Formation au Ministère des Affaires sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement, les 17 et 18 septembre 2001.
- ◆ Journées de formation consacrée à l'optimisation du fonctionnement en groupe du Service de médiation pour les Pensions, organisées par l'IFA, les 14 et 16 novembre 2001.
- ◆ Causerie intitulée « Présentation des Bonnes Pratiques de gestion électronique des documents » - organisée par le Secrétariat général du Ministère des Affaires sociales, de la Santé Publique et de l'Environnement, le 21 février 2002.

### *Les moyens financiers*

Le Service de médiation pour les Pensions dispose d'un budget de personnel, de fonctionnement et d'investissement auprès du Ministère des Affaires sociales, de la Santé publique et de l'Environnement, Direction de la Sécurité sociale.

En ce qui concerne les décisions d'engagement, nous sommes naturellement tenus par les règles budgétaires qui prévalent pour toutes les autorités fédérales.

Le budget garantit encore toujours le bon accomplissement de nos missions dans le respect des principes qui actionnent le Service.

### *Les moyens matériels*

Le Service de médiation pour les Pensions est installé au 1<sup>er</sup> étage du World Trade Center III. Le WTC III se trouve à quelques minutes à pied de la Gare du Nord, amplement desservie par les transports en commun (train, trams, bus et métro) et donc particulièrement accessible. Pour quiconque ne se déplacerait pas avec les transports en commun, un grand parking est disponible gratuitement.

Les bureaux sont aisément accessibles par ascenseur ou escaliers roulants. En raison de mesures de sécurité renforcée, les visiteurs doivent d'abord s'adresser à l'accueil. Il leur est délivré une carte de visiteur qui devra être produite à la requête des agents de sécurité.

Dès sa création, le Service de médiation pour les Pensions a disposé d'un équipement neuf tant sur la plan du matériel de bureau que sur celui du parc informatique, configuré en réseau. Pour les deux nouveaux collaborateurs, les investissements nécessaires ont été faits en 2001 sur ce plan.

Chaque collaborateur dispose d'une adresse e-mail individuelle et, depuis cette année, d'un accès à internet sur son PC.

Le projet de développement d'un site internet propre au service en est à un stade très avancé. Le projet bénéficie du soutien technique et efficace de la cellule internet du Ministère des Affaires sociales. Le site internet reprendra toutes les informations utiles relatives au Service et accompagnera le plaignant dans la démarche nécessaire à l'introduction d'une requête. Le plaignant pourra, directement au départ du site, transmettre sa plainte via e-mail en envoyant le formulaire ad hoc dûment complété.

L'accessibilité du Service via téléphone reste problématique. Le central téléphonique et la plupart des appareils téléphoniques sont obsolètes dans le WTC III. Les communications entrantes et sortantes sont parfois dérangées et leur transfert automatique limité. Il est donc possible que le Service de médiation pour les Pensions soit parfois moins aisément accessible.

A plusieurs reprises, nous avons eu des contacts avec le propriétaire de la tour, la Régie des Bâtiments, en vue de trouver une solution adéquate. Sans résultat. Nous continuons d'insister auprès de la Régie des Bâtiments pour pallier ce problème à brève échéance.

## *Conclusion*

Le citoyen attend, à juste titre, de la part du Service de médiation pour les Pensions qu'il traite sa plainte individuelle portant sur sa pension et intercède pour lui auprès des Services de Pensions en vue d'une solution durable.

Le processus de médiation exige cependant bien plus. Il faut que soit créé un climat général d'acceptation à l'égard des interventions du Service de médiation pour les Pensions. Ce dernier doit gagner la confiance tant du citoyen que des services de pensions pour agir en toute efficacité. Au cours de cette troisième année d'exercice, le Service de médiation pour les Pensions s'est attaché à consolider son ancrage et ses racines, à gagner en profondeur et en densité.

Le Collège a conclu des protocoles d'accord relatifs au traitement des plaintes avec tous les services de pensions, à l'exception de quatre services de moindre taille.

Notre politique de communication s'aligne parfaitement sur l'une des conditions essentielles et indispensables à la médiation : promouvoir la notoriété du Service de médiation pour les Pensions auprès de ceux qui en ont besoin. Avec le soutien professionnel du Service fédéral d'Information, une nouvelle campagne d'information ciblée a eu lieu dans les médias et auprès des organisations de seniors. En outre, la collaboration des postes diplomatiques dans la diffusion de nos dépliants, nous permet également d'atteindre les plaignants potentiels à l'étranger.

Le renforcement de nos contacts vers l'extérieur, en particulier avec nos collègues ombudsmans et médiateurs, contribue à optimiser le meilleur service possible pour les plaignants, belges ou étrangers.

L'augmentation de notre effectif nous ouvre également une plus grande liberté de manœuvre dans la poursuite d'un objectif de qualité totale. Le suivi de l'actualité dans la matière des pensions joue ici également un rôle prépondérant.